



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El clima organizacional y su relación con el desempeño
laboral en los trabajadores de la Dirección General del
Servicio Nacional del Empleo del Ministerio de
Trabajo, Lima, Perú.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jorge Luis Chuquillanqui Barrientos

ASESOR:

Mg. Cristian Medina Sotelo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ, 2016

Página del jurado

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre
Presidente

Mgtr. Jimmy Díaz Manrique
Secretario

Mgtr Cristian Medina Sotelo
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por estar conmigo en cada momento de
mi vida, en mi desarrollo personal y profesional,
al permitirme concluir este nuevo reto.

A mis padres quienes me dieron vida,
educación, apoyo y consejos .

Agradecimiento

A mi esposa Giuliana Felipe por su apoyo y
aliento para seguir estudiando.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jorge Luis Chuquillanqui Barrientos, estudiante del Programa Maestria en Gestion Publica de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 09677795, con la tesis titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo del Ministerio de Trabajo”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de la información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se

deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de Mayo 2016

Jorge Luis Chuquillanqui Barrientos

DNI: 09677795

Presentación

A los señores miembros del Jurado Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, filial Lima Norte, presento la Tesis titulada: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo del Ministerio de Trabajo”; en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos. En el primer capítulo se expone los antecedentes de la investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos. En el Capítulo II se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el Capítulo III se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. En el Capítulo IV está dedicado a la discusión de resultados. En el Capítulo V está referida a las conclusiones de la investigación. En el Capítulo VI se fundamenta las recomendaciones. En el Capítulo VII se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

	p.p.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de Tablas	xiii
Índice de Figura	xv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
 CAPITULO I	 18
 INTRODUCCIÓN	 18
1.1. Antecedentes	19
1.1.1. Antecedentes Internacionales	19
1.1.2. Antecedentes Nacionales	22
1.2. Fundamentación científica y técnica	24
1.2.1. Bases teóricas de la variable Clima Organizacional	24
1.2.2. Dimensión de Clima Organizacional	30
1.2.3. Bases teóricas de la variable Desempeño Laboral	32

1.2.4. Dimensiones de Desempeño Laboral	35
1.3. Justificación	36
1.3.1. Justificación Teórica	36
1.3.2. Justificación Práctica	37
1.3.3. Justificación Social	37
1.4. Problema	37
1.4.1. Problema General	41
1.4.2. Problemas Específicos	42
1.5. Hipótesis	42
1.5.1. Hipótesis General	43
1.5.2. Hipótesis Específicas	43
1.6. Objetivos	43
1.6.1. Objetivo General	43
1.6.2. Objetivos específicos	44
 CAPITULO II	 45
 MARCO METODOLÓGICO	 45
2.1. Variables	46
2.1.1. Variable Clima Organizacional	46
2.1.2. Variable Desempeño Laboral	46
2.2. Operacionalización de variables	47

2.3. Metodología	47
2.3.1. Tipo de estudio	49
2.3.2. Diseño	51
2.4. Población, muestra y muestreo	53
2.4.1. Población	53
2.4.2. Muestra	53
2.4.3. Muestreo	54
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.5.1. Técnicas	55
2.5.2. Instrumentos	56
2.5.3. Validez del instrumento	58
2.5.4. Confiabilidad del instrumento	60
2.6. Métodos de análisis de datos	62
2.7. Aspectos éticos	64
 CAPITULOS III	 66
 RESULTADOS	 66
3.1. Resultados estadísticos descriptivos	67
3.1.1. Niveles del Clima Organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo del Ministerio de Trabajo	67
3.1.2. Resultado específico entre Estructura y el desempeño laboral en los trabajadores de	

la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo del Ministerio de Trabajo	70
3.1.3. Resultado específico entre Estructura y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo del Ministerio de Trabajo	71
3.1.4. Resultado específico entre Recompensa y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo del Ministerio de Trabajo	73
3.2. Contratación de Hipótesis	74
3.2.1. Prueba de Hipótesis General	74
3.2.2. Prueba de Hipótesis específica 1	75
3.2.3. Prueba de Hipótesis específica 2	77
3.2.4. Prueba de Hipótesis específica 3	78
 CAPITULO IV	 80
 DISCUSIÓN	 80
4.1. Discusión	81
 CAPITULO V	 84
 CONCLUSIONES	 84
 CAPITULO VI	 87

RECOMENDACIONES	87
CAPITULOS VII	89
REFERENCIAS	89
CAPITULOS VIII	95
APENDICES	95

Índice de Tablas

	p.p.
Tabla 1: Operacionalización de variables	47
Tabla 2: Estructura del Instrumento de Investigación	58
Tabla 3: Validez del instrumento a Juicio de los Expertos	60
Tabla 4: Relación de Validadores	60
Tabla 5: Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach	61
Tabla 6: Resumen de procesamiento de casos	61
Tabla 7: Estadísticas de fiabilidad	62
Tabla 8: Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	64
Tabla 9: Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según su apreciación del clima organizacional	68
Tabla 10: Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según su apreciación del desempeño laboral	69
Tabla 11: Distribución de frecuencias entre la estructura y el desempeño laboral	70
Tabla 12: Distribución de frecuencias entre la responsabilidad y el desempeño laboral	71
Tabla 13: Distribución de frecuencias entre la recompensa y el desempeño laboral	73
Tabla 14: Grado de correlación y nivel de significación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral	75
Tabla 15: Grado de correlación y nivel de significación entre la estructura organizacional y el Desempeño Laboral	76

Tabla 16: Grado de correlación y nivel de significación entre la responsabilidad del personal y el Desempeño Laboral	77
Tabla 17: Grado de correlación y nivel de significación entre la recompensa del personal y el Desempeño Laboral	79

Índice de Figura

	p.p.
Figura 1: Niveles del Clima Organizacional en los trabajadores de la Dirección	
General del Servicio Nacional del Empleo del Ministerio de Trabajo	68
Figura 2: Niveles del Desempeño Laboral en los trabajadores de la Dirección	
General del Servicio Nacional del Empleo del Ministerio de Trabajo	69
Figura 3: Niveles entre Estructura y el Desempeño Laboral	70
Figura 4: Niveles entre Responsabilidad y el Desempeño Laboral	72
Figura 5: Niveles entre Recompensa y el Desempeño Laboral	73

Resumen

El objetivo general de esta investigación fue determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo del Ministerio de Trabajo.

La población estuvo conformada por 100 personas, quienes son trabajadores administrativos, apoyo y de Línea, servidores con nivel de Funcionario, Profesional y Técnico de la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo, Dirección General del Trabajo y la Oficina General de Estadísticas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Sede Central del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

El método empleado es hipotético-deductivo, el propósito es diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Clima Organizacional, constituida por 27 preguntas en escala de Likert; y el cuestionario de desempeño laboral, constituida por 13 preguntas en escala de Likert. Los instrumentos brindaron información acerca de la relación del clima organizacional con el desempeño laboral, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la población de la Dirección General del Servicio Nacional del Empleo del Ministerio de Trabajo; habiéndose encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,717, lo que significa que existe una alta relación positiva entre las variables.

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral.

Abstract

The overall objective of this research was to determine to what extent the organizational climate is related to job performance of workers of the Directorate General of the National Employment Service of the Ministry of Labor.

The population consisted of 100 people, who are administrative, support and line workers, servers level Officer, Professional and Technical Directorate General of the National Employment Service, General Directorate of Labour and the General Office of Statistics and Technologies information and Communications Headquarters Ministry of Labour and Employment Promotion.

The method used is hypothetical-deductive, the purpose is not experimental design correlational level cross section, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instruments: Questionnaire Organizational Climate, consisting of 27 questions in scale Likert; and job performance questionnaire consisting of 13 questions in Likert scale. The instruments provided information about the relationship of organizational climate with job performance, through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence for claims that organizational climate is significantly related to job performance in the population of the Directorate General of the National Employment Service of the Ministry of Labour; having found a correlation coefficient of 0.717 Spearman Rho, which means that there is a strong positive relationship between the variables.

Keywords: organizational climate, job performance.